

**СТРОКОВ Є.М.**, к.е.н., доцент, НТУ «ХПІ»

## **ТРЕНДИ ІТ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

У сучасній ресторанній індустрії кожного дня з'являються нові додатки й сервіси, спрямовані на поліпшення якості обслуговування. Ресторани постійно пропонують альтернативні сервіси для замовлення, оплати й бронювання.

Останнім часом багато з нових технологій зробили справжній фурор на ринку – але як визначити, які з них залишаться популярними, які подальші тенденції розвитку індустрії, а які напрямки згодом зійдуть на нівець?

Останнім часом розробники та ресторатори концентрують основні зусилля на чотирьох напрямках:

- сервіси бронювання;
- сервіси оплати;
- сервіси доставки їжі й ресторани вдома;
- автоматизація ресторанного господарства.

Сервіси, що змінюють звичну процедуру бронювання є самими спірними й у той же час самими популярними. Класичний процес бронювання полягає в тому, що сервіси для оплати бронювання заздалегідь бронюють столики в самих елітних та «важкодоступних» ресторанах, а потім продають бронь користувачам. Ціни за столик, звичайно, стартують з 20 доларів, але можуть змінюватися залежно від попиту (подібно моделі ціноутворення Uber).

У цьому випадку ресторани не одержують ніяких додаткових доходів від операції. Тому, крім традиційної процедури бронювання столиків, з'являються сервіси, наприклад, Tock, які продають «квитки» у ресторан, за аналогією із квитками в театр.

Завдяки даній послугі клієнти зможуть заздалегідь оплатити все, що буде входити в їх замовлення. Тобто клієнт вибирає дату, час і меню, а потім оплачує замовлення. Сервіси обмежують можливість перепродажу бронювання й дозволяють звести до мінімуму ситуації, коли клієнти бронюють столик, а потім не приходять, у результаті чого ресторан зазнає збитків.

У перспективі сервіси бронювання продовжать поліпшувати свої додатки й зосередяться на залученні до співробітництва ресторанів на взаємовигідних умовах. У той же час, можна припустити, що усе більше ресторанів будуть впроваджувати систему продажу «квитків» замість простої броні, за прикладом Alinea у Чикаго й Lazy Bear у Сан-Франциско.

На другому по популярності місці перебувають мобільні платіжні додатки, якими активно користуються як ресторани, так і їх відвідувачі. Усе більше клієнтів воліють розплачуватися через мобільні додатки, відповідно, усе більше закладів приймають мобільні платежі.

Однак, впровадження таких технологій пов'язане з певними труднощами, оскільки заклади використовують різні системи автоматизації, термінали й підключені до різних платіжних операторів.

Крім того, впровадження й використання цих сервісів вимагає певного часу на підготовку й навчання персоналу. А це значить, що ресторанам потрібно вибрати правильну систему, щоб створити максимально комфортні умови як для персоналу, так і для відвідувачів.

Сьогодні більш 300 ресторанів у Нью-Йорку, Сан-Франциско й Лос-Анджелесі приймають оплату через Cover. Ключовою функцією Cover є можливість оплатити рахунок без офіціанта. Достатньо просто зареєструватися в ресторані через додаток і повідомити офіціанта про оплату через Cover. Таким чином, залишаючи ресторан, клієнти вже не повинні просити рахунок. Крім того, додаток працює з будь-якими системами терміналів.

Також більш 5000 закладів у США пропонують оплачувати замовлення через додаток Tabbedout. Ключовою особливістю цього додатка є можливість поділу рахунку, що дозволяє клієнтам заплатити конкретну суму грошей або відсоток від загальної суми, а не ділити рахунок нарівно.

Подібним чином працює й платіжна система Pay with Opentable, яка вбудована в додаток Open Table. На даний момент Pay with Opentable можуть використовувати тільки ті ресторани, у яких встановлено ПЗ Opentable, але компанія працює над можливістю інтеграцією сервісу зі сторонніми системами. Завдяки цьому додатку персонал може відслідковувати оплату замовлень прямо на екрані.

Ще один сервіс – Levelup – дозволяє гостям оплатити рахунок просто відсканувавши QR-код або ввівши облікові дані. За допомогою Levelup ресторани можуть не тільки приймати оплату, але й відслідковувати хід своїх маркетингових кампаній.

Варто також відзначити додаток Apple Pay, який встановлено в кожному iPhone. З його допомогою ви можете оплатити своє замовлення за технологією NFC або через додатки, що використовують Touch ID.

У перспективі розрахунки за допомогою телефону стануть повноцінною альтернативою оплаті готівкою або платіжною картою.

Основні зусилля розробників, надалі, будуть зосереджені на поділі чеків. Зараз більшість додатків дозволяє розділити загальну суму на частки в грошових одиницях або у відсотках, правда поки ще лише на рівні, а не довільні частини. У перспективі багато додатків зможуть запропонувати більш гнучкі умови поділу рахунку.

Багато ресторанів встановлюють на столах планшети, які дозволяють клієнтам не тільки оформити замовлення, але й розважитися. Міжнародна мережа ресторанів Dominos встановила голосову підтримку, і тепер відвідувач може озвучити своє замовлення додатку. Деякі заклади дозволяють зробити замовлення через Twitter.

У перспективі технологія взаємодії з відвідувачами одержить подальше поширення. Завдяки експериментам ресторанів із планшетами й смартфонами клієнти можуть самостійно відправити своє замовлення на кухню, що дозволить уникнути помилок персоналу. Сьогодні кожна дитина вміє користуватися iPad, так що в еру цифрових технологій оформлення замовлень через сенсорний екран стане нормою.

Ще однією цікавою тенденцією стали «ресторани вдома». Вже зараз доступна безліч сервісів, які пропонують доставку з ресторанів різного рівня – від демократичних до елітних. І такий стан речей вже вважається нормою.

Набирає популярність приготування ресторанних блюд вдома. І для тих, кого приваблює цей вид дозвілля розробляються сервіси, які доставляють додому всі необхідні інгредієнти ресторанних блюд.

Більше того, такі стартапи, як Kitchensurfing і Kitchit, влаштовують ресторан прямо вдома у клієнта, надавши шеф-кухаря, необхідні інгредієнти для готування блюда й засоби для зприбирання на кухні.

На даний момент ці сервіси ще недостатньо розвинені. Однак той факт, що споживачі активно їх використовують і поступово звикають харчуватися ресторанною їжею за межами ресторанів, говорить про великий потенціал цього напрямку.

І, ключовий напрямок – системи автоматизації ресторану. Саме вони дозволяють власникам закладів розв'язати цілий ряд завдань: контроль співробітників, полегшення бухгалтерського обліку, збільшення швидкості обслуговування клієнтів.

Сьогодні усі системи автоматизації можна розділити на два типи: автономні й

хмарні. Кожний з них має свої мінуси: автономні системи не захищають від обману власника співробітниками, а хмарні залежать від наявності доступу до інтернету й не дають великої гнучкості в роботі.

Існують і гібридні варіанти системи автоматизації. Локальний модуль встановлюється в ресторані, а потім дані синхронізуються й завантажуються на сервери.

Усі системи управління є модульними й включають модулі для менеджерів залу, офіціантів, кухарів, бухгалтерів. Наприклад, коли офіціант приймає замовлення, система відразу виводить список блюд на екран кухареві, а коли блюдо буде готове – офіціант одержує повідомлення на телефон або планшет. Система Jowi, наприклад, вміє в режимі реального часу вимірювати собівартість порції залежно від зміни цін на продукти й, аналізуючи прибуткові накладні, розраховувати коефіцієнт націнки й кінцеву ціну блюда.

Надалі системи автоматизації ресторанного бізнесу будуть розвиватися в напрямку розв'язання зв'язаних завдань, у тому числі: бронювання столиків, збору відгуків відвідувачів, додаткового контролю функціонування ресторану, наприклад, швидкості реагування на натискання кнопки виклику офіціанта.